

MESTRADO EM
Ciências Empresariais

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO

**A ATIVIDADE FORMATIVA DA KMED EUROPA. SATISFATÓRIA
PARA OS FORMANDOS E ÚTIL EM CONTEXTO
PROFISSIONAL?**

CAROLINA MIRANDA DE OLIVEIRA PINHO RODRIGUES

JÚRI:

**PRESIDENTE: PROFESSOR DOUTOR PAULO ALEXANDRE GUEDES
LOPES HENRIQUES, PROFESSOR CATEDRÁTICO DO ISEG,
UNIVERSIDADE DE LISBOA**

VOGAIS:

**PROFESSOR DOUTOR JOÃO ANTÓNIO IMAGINÁRIO PARGANA,
PROFESSOR AUXILIAR CONVIDADO DO ISEG, UNIVERSIDADE DE
LISBOA**

**PROFESSOR DOUTOR JOSÉ MIGUEL ARAGÃO CELESTINO SOARES,
PROFESSOR AUXILIAR DO ISEG, UNIVERSIDADE DE LISBOA**

NOVEMBRO – 2017

MESTRADO EM
Ciências Empresariais

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO

A ATIVIDADE FORMATIVA DA KMED EUROPA. SATISFATÓRIA
PARA OS FORMANDOS E ÚTIL EM CONTEXTO
PROFISSIONAL?

CAROLINA MIRANDA DE OLIVEIRA PINHO RODRIGUES

ORIENTAÇÃO:

PROFESSOR DOUTOR JOSÉ MIGUEL ARAGÃO CELESTINO SOARES

NOVEMBRO – 2017

“What happens if we decide to invest in developing our people and they decide to leave?”

What happens if we don't and they stay?”

- Peter Baeklund

RESUMO

No atual contexto organizacional, as pessoas são um fator imprescindível à sobrevivência das organizações. As suas capacidades, quando renovadas de acordo com as necessidades do mercado, permitem a construção de vantagem competitiva (Santos, 2016). Decorrente da complexidade do processo da formação profissional, torna-se claro que a implementação de sistemas de Gestão de Qualidade e a sua certificação, são fundamentais à satisfação do cliente e consequente sucesso organizacional. Avaliar a formação profissional de maneira apropriada é o principal critério para atribuir Qualidade às ações formativas (Henriques, 2017). Assim, sendo o principal objetivo da formação dotar e aperfeiçoar as competências dos formandos com vista à melhoria da sua performance, importa analisar a satisfação dos formandos com os serviços prestados e, também, a sua opinião relativamente à utilidade da formação em contexto profissional.

A presente investigação recai na análise da Qualidade no Departamento de Formação da empresa Kmed Europa, uma pequena-média empresa do sector da Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho que a partir de 2011 disponibilizou um serviço de formação profissional com área temáticas certificadas pela Direção-Geral das Relações do Emprego e do Trabalho.

Conclui-se que durante o período em análise a Kmed Europa cumpriu com os objetivos definidos referentes à Qualidade do serviço. Os formandos mostraram-se satisfeitos com as ações frequentadas, relevando Índices de Satisfação Global acima da meta, excetuando no ano de 2015 numa área de estudo. No que concerne à utilidade da formação foi também atingido o objetivo no ano em análise, tendo mais de 90% dos inquiridos considerado a mesma útil.

Palavras-Chave: Qualidade, Satisfação, Formação Profissional, Utilidade;

ABSTRACT

In the present organizational context, people are an essential factor for the survival of companies. Their capabilities, when renewed according to the needs of the market, are the key for the construction of competitive advantage (Santos. 2016). Due to the complexity of the training process, it becomes clear that the implementation of Quality Management instruments and their certification is fundamental to customer satisfaction and the consequent organizational success. Evaluating in an appropriate way has become the main criterion for assigning Quality to training (Henriques, 2017). Therefore, being the main propose of training to provide and improve skills to the trainees to increase their performance, it matters to analyze the satisfaction of the trainees with the provided services and also, their judgment about the utility of the actions for their professional context.

This research focus on the analysis of the Quality in the training department of the Kmed Europa Company, a medium sized enterprise working in the Hygiene, Safety and Health sector, that since 2011 provides professional training services with thematic areas certified by Direção-Geral das Relações do Emprego e do Trabalho.

This study concluded that during the period under review Kmed Europe fulfilled the defined quality goals. The trainees were satisfied with the actions they attended, revealing Global Satisfaction Index above the objective, except in the year 2015 in a study area. Regarding the usefulness of training, the goal was also met in the analyzed year, with more than 90% of the respondents considered the action useful.

Key Words: Quality, Satisfaction, Training, Usefulness;

ÍNDICE

RESUMO.....	i
ABSTRACT.....	ii
ÍNDICE.....	iii
LISTA DE FIGURAS.....	iv
LISTA DE TABELAS.....	v
GLOSSÁRIO DE TERMOS E ABREVIATURAS.....	vi
AGRADECIMENTOS.....	vii
1. INTRODUÇÃO.....	1
2. REVISÃO DE LITERATURA.....	5
2.1.CONCEITO DE QUALIDADE.....	5
2.1.1.PANORAMA LEGISLATIVO.....	7
2.1.2.AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM FORMAÇÃO.....	7
2.2.CONCEITO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL.....	12
2.2.1.EVOLUÇÃO DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL.....	12
2.2.2.DEFINIÇÃO DO CONCEITO.....	13
2.2.3.FORMAÇÃO PROFISSIONAL E EDUCAÇÃO.....	16
2.2.5.FORMAÇÃO À DISTÂNCIA.....	17
3. METODOLOGIA.....	18
3.1.APRESENTAÇÃO DA EMPRESA.....	19
3.2. PERGUNTAS DE PESQUISA.....	23
4.APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	24
4.1.EVOLUÇÃO DO DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO.....	24
4.2. EVOLUÇÃO DO NUMERO DE FORMANDOS CERTIFICADOS.....	24

4.3. AVALIAÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GLOBAL NA MODALIDADE PRESENCIAL	27
4.4. AVALIAÇÃO PÓS-FORMAÇÃO NA MODALIDADE PRESENCIAL.....	27
4.5.AVALIAÇÃO DA AÇÃO PELOS FORMADORES.....	28
4.6.AVALIAÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GLOBAL NA MODALIDADE E-LEARNING.....	29
4.7. AVALIAÇÃO PÓS-FORMAÇÃO NA MODALIDADE E-LEARNING.....	29
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	31
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
ANEXOS.....	39

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1- Fluxograma do Processo de Avaliação da Atividade Formativa.....	23
FIGURA 2- Evolução do número de ações realizadas entre 2014 e 2016.....	24
FIGURA 3- Evolução do número de formandos certificados entre 2014 e 2016.....	25
FIGURA 4- Evolução do Índice de Satisfação Global na modalidade E-Learning.....	29

LISTA DE TABELAS

TABELA I – Dimensões e Momentos de Avaliação.....11

TABELA II-Avaliação do Índice de Satisfação Global entre 2014 e 2016.....26

GLOSSÁRIO DE TERMOS E ABREVIATURAS

ACT - Autoridade para as Condições de Trabalho

APCER - Associação Portuguesa de Certificação

DGERT – Direção-Geral do Emprego e das Relações do Trabalho

HACCP - Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos

SQSP - Sistema de Qualidade em Serviços Públicos

AGRADECIMENTOS

A conceção deste trabalho não teria sido possível sem a colaboração de várias pessoas às quais gostaria de manifestar a minha profunda gratidão.

Em primeiro lugar, ao meu prezado orientador Prof. Dr. José Miguel Soares, por todas as palavras de motivação e encorajamento nos momentos mais difíceis deste percurso.

A todos os colaboradores da Kmed Europa, agradeço toda a ajuda disponibilizada e a oportunidade de desenvolver a minha pesquisa.

À Dra. Ana Margarida Abreu, por todas as indicações pertinentes para a elaboração deste trabalho e pela prontidão e cooperação que sempre demonstrou.

Ao Francisco, por estar presente quando mais necessitei e por acreditar sempre em mim, mesmo nos momentos em que nem eu própria acreditei. Obrigada por todo o inestimável apoio, carinho e compreensão.

À minha colega e amiga Inês, por toda a motivação que me transmitiu durante este percurso e pelas horas inestimáveis que passamos juntas durante esta caminhada.

Por fim, à minha família sem os quais o meu percurso não teria sido possível, obrigada por serem o pilar da minha vida e estarem presentes para me aconselhar e me ajudar de uma forma incansável. Estou-vos eternamente grata por todos os valores que me transmitiram e que fazem de mim o que sou hoje.

1. INTRODUÇÃO

Esta dissertação foi realizada no âmbito do Trabalho Final de Mestrado em Ciências Empresariais do Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade de Lisboa, com o objetivo da obtenção do grau de Mestre.

No atual contexto empresarial caracterizado por um mercado de concorrência com constantes mutações, garantir a Qualidade dos serviços tornou-se crucial para o sucesso e sobrevivência das organizações. A globalização da economia, a rápida evolução tecnológica e o colossal fluxo de informação disponível a qualquer indivíduo (Oliveira, Bacao & Aparicio, 2017), em conjunto com a saturação dos mercados, derivada da presente crise económica e financeira, acentuaram a necessidade de manutenção de uma boa performance empresarial.

Perante esta conjuntura, a Qualidade surge como uma filosofia de gestão que permite ir de encontro às necessidades dos clientes e responder às contingências do mercado de concorrência (Vargas-Hernandez, Campos, Salceda & Jiménez, 2016). As organizações com sucesso são as que reconhecem oportunidades de adequar e melhorar os serviços de forma a diminuir o impacto dos constrangimentos exteriores (Alves, 2014). Constata-se desde já o crescente destaque da temática da Qualidade nos serviços, que tem sido largamente abordada na literatura. Esta é fundamental para garantir um bom desempenho perante as vicissitudes que se colocam às organizações, e ainda como forma de propiciar a fidelidade por parte dos consumidores (Carvalho, 2008).

O fenómeno de crescente preocupação com a Qualidade e a aplicação de sistemas nesse âmbito foi transversal a diversas áreas, entre as quais se encontra a formação em contexto profissional. A relevância do serviço de formação profissional tornou-se extensamente reconhecida devido à necessidade latente de desenvolver *know-how* e competências nos colaboradores, que afetam de forma decisiva a construção de vantagem competitiva (Machado, 2016). A formação possui um impacto no crescimento pessoal dos colaboradores,

melhora a sua capacidade para exercer a atividade profissional e funciona como impulsionador do crescimento organizacional. (Câmara, Guerra & Rodrigues, 2016).

Fazer uso dos sistemas de gestão de Qualidade no processo de planeamento e desenvolvimento de formações, conduz a melhorias no serviço prestado. Assim, a garantia da Qualidade é um fator imprescindível para o sucesso das empresas, afetando de forma significativa o nível de satisfação dos clientes (Rodríguez, Burguete & Edwards, 2009). Derivado do seu impacto para a performance das entidades, presentemente, a Qualidade na atividade formativa é uma questão cuja importância é transversal a todos os *stakeholders* envolvidos no serviço (Machado, 2016). Associar a Qualidade a uma filosofia de inovação permanente é considerada uma das formas mais eficazes de garantir a sustentabilidade a longo prazo de uma empresa (Cação, 2009). Por um lado, existe uma maior concordância da relevância da Qualidade no tecido empresarial e, por outro, os consumidores demonstram uma maior consciência nas suas preferências de consumo (Costa, 2015).

Torna-se portanto perceptível que a garantia da Qualidade nos serviços formativos é crucial, devendo abranger uma estratégia de planeamento, avaliação e monitorização de processos (Janackovic, Savic & Stankovic, 2012). Desta forma, considerando a importância da formação profissional para as organizações, observou-se um aumento exponencial das ofertas nesta área, surgindo consequentemente a necessidade de certificar as ações realizadas. No ano de 2010, a certificação das entidades foi definida como responsabilidade da Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, nos termos da Portaria n.º 851/2010, de 6 de setembro. A tutoria da DGERT veio definir um conjunto de princípios recaindo nos diferentes âmbitos do processo de certificação, nomeadamente do processo de avaliação da oferta formativa. A definição de métodos de avaliação da Qualidade decorrente da satisfação dos clientes deve, perante o atual panorama organizacional e económico, ser vista como necessária para a obtenção de informação que permitem planear e ajustar os serviços

(Fonseca, 2012). A avaliação formativa tem por objetivo o aumento da utilidade e exequibilidade das ações, como forma de monitorizar os resultados obtidos com os programados numa perspetiva de aperfeiçoamento da atividade, através da objetivação de parâmetros de Qualidade formativa (Lima, 2015).

É nesse sentido que surge esta dissertação, perante um panorama em que a satisfação é um objetivo cada vez mais complexo, as organizações precisam de adotar mecanismos de monitorização do nível de Qualidade nos seus serviços e produtos que permita fidelizar o cliente (Costa, 2015). Considerando ainda que a adoção de medidas adequadas num Sistema de Gestão de Qualidade conduz à satisfação dos clientes e a uma política de melhoria contínua, importa analisar a evolução de indicadores de Qualidade numa entidade formadora que tomou a decisão estratégica de ampliar o seu modelo de negócio através de serviços de formação profissional *business-to-business*.

Torna-se assim perceptível o fundamento de uma análise qualitativa que objetive perceber se o serviço formativo desenvolvido pela entidade Kmed foi satisfatório para os clientes, e se os formandos consideraram as ações frequentadas úteis para o seu desempenho profissional. Este Trabalho Final de Mestrado teve como opção metodológica um estudo de caso na empresa Kmed Europa, entidade formadora certificada, fazendo recurso de métodos qualitativos de recolha de dados, através da pesquisa de literatura relativa ao tema, análise documental, observação direta não participante, e realização de três entrevistas de carácter semiestruturado.

Este trabalho encontra-se dividido em cinco capítulos, o primeiro correspondente à Introdução, na qual é feita uma breve apresentação da literatura mais relevante relativa ao tema da Qualidade e da formação profissional, apresentando igualmente a justificação da pertinência deste tema, os objetivos da pesquisa e uma breve explicação da escolha metodológica.

O segundo capítulo consiste na Revisão da Literatura, abordando-se de forma exaustiva os conceitos de Qualidade e Formação. O capítulo seguinte consiste na Metodologia, no qual é efetuada uma análise minuciosa da metodologia adotada e uma apresentação da empresa em estudo.

No quarto capítulo, por fim, são apresentados os Resultados alcançados, no qual está presente a análise dos dados mais relevantes, consequentes da investigação realizada. Por último, no quinto capítulo serão expostas as conclusões primordiais da pesquisa, as limitações sentidas durante a sua elaboração e as recomendações para futuras pesquisas.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1. *Conceito de Qualidade*

O conceito de Qualidade possui a particularidade de ser vasto e multidimensional, evoluindo de forma dinâmica ao longo do tempo de acordo com as circunstâncias, tornando perceptível a enorme diversificação da interpretação conceptual presente na literatura. (Lopes & Capricho, 2007). No entanto, é possível afirmar que a investigação de grandes teóricos da Gestão da Qualidade conduziu a um progresso significativo da sua conceptualização (Machado, 2016).

Até ao final dos anos 20 a Qualidade baseava-se no processo de inspeção, com o objetivo de identificar a totalidade dos produtos com defeitos técnicos. Posteriormente entre as décadas de 30 e 40 foi crescente a preocupação em perceber as causas dos defeitos fazendo recurso de metodologias estatísticas para inspecionar o processo de produção (Leal, 1999). Nas décadas de 50 e 60 foi priorizado o controlo efetuado por inspetores, tornando-se recorrente as ações de auditorias e observando-se conjuntamente uma crescente preocupação com a adequação do produto ao uso. (Machado, 2016). Com o início da década de 70 expandiu-se o conceito de Gestão da Qualidade Total, que pressupõe a expansão dos princípios da Qualidade aos vários departamentos da organização. Tem como alicerces o envolvimento de todos os indivíduos no processo de Gestão da Qualidade, a melhoria contínua, e a garantia da satisfação dos clientes (Machado, 2016).

Na atualidade a Qualidade diz respeito a toda a cadeia de valor de uma organização, incluindo *stakeholders*, e qualquer atividade desenvolvida para além do *core-business* da empresa (Lima, 2009). Pressupõe ainda a utilização racional de recursos, e uma lógica de melhoria contínua (Machado, 2016).

Embora a sua definição conceptual seja vasta, a importância da Qualidade no panorama atual é indubitável sendo, por isso, considerada atualmente como um requisito para a

credibilidade, conduzindo à sua expansão de forma inconvertível (Decreto-Lei n.º 166-A/99). Para Ishikawa (1993), a Qualidade não se cinge ao processo de produção, estando inerente às várias dimensões de uma empresa, e por esse motivo deve estar enraizada na filosofia organizacional. Por sua vez, Gomes (2004) afirma que a Qualidade é considerada universalmente como algo que afeta a vida das organizações e de cada indivíduo, resultando num impacto positivo e na criação de valor acrescentado para o cliente.

Deming (1993) salientou na sua definição o propósito da Qualidade, sendo esse qualquer ação que resulte num aperfeiçoamento do produto ou serviço para o consumidor. De acordo com o autor pressupõe também a capacidade de ir ao encontro dos desejos e necessidades dos clientes, transformando para isso o produto ou serviço sempre que requerido. A Qualidade pode também ser definida como um conjunto de características presentes num produto ou serviço que permitem aprazer as exigências do consumidor e, por esse motivo, transfiguram o serviço como adequado (Vargas-Hernandez *et al.*, 2016).

É possível concluir que o nível de Qualidade de um serviço ou produto é respeitante ao grau de conformidade entre os seus atributos e características e as necessidades do cliente. Por conseguinte a Qualidade de um serviço expressa-se no grau em que a experiência de consumo vai de encontro com as expectativas e do cliente (Martinez-Caro, Cegarra-Navarro, & Cepeda-Carrión, 2015). Existem particularidades inerentes a um serviço ou produto que vão afetar a sua habilidade para satisfazer as necessidades e ir de encontro às exigências dos consumidores, integrando assim a Qualidade desse mesmo serviço ou produto (Decreto-Lei n.º 140/2004).

Considerando a importância de garantir a conformidade do produto com a procura do mercado, (Pires, 2012) afirma que o processo de criação de Qualidade tem início com o diagnóstico das necessidades dos consumidores, e esse deve funcionar como o ponto de partida para posteriormente definir os atributos do produto ou serviço. Esta conceptualização

pressupõe a necessidade de avaliar a procura dos mercados e, posteriormente, adotar as práticas necessárias para a construção de um produto ou serviço que vá de encontro aos requisitos dos consumidores.

De acordo com Costa (2015), a Qualidade funciona como alicerce para a definição de um método de gestão cujo foco principal é a satisfação do cliente, e simultaneamente conseguir atingir o máximo de eficiência e eficácia organizacional para melhorar o desempenho face à concorrência.

2.1.1. Panorama Legislativo

No que concerne ao panorama legislativo atual, o decreto-lei nº 166- A/99 de 13 de Maio de 1999, veio institucionalizar a Qualidade como um recurso que visa uma maior eficácia e eficiência dos serviços, a desburocratização e simplificação de processos e procedimentos e, por fim, a satisfação das necessidades explícitas e implícitas dos cidadãos. Com o propósito de concretizar estas metas foi instituído também o Sistema de Qualidade em Serviços Públicos – SQSP. Nesse sentido o processo de certificação estatal foi definido como o procedimento pelo qual o Organismo Nacional de Acreditação reconhece formalmente, que uma entidade específica é competente tecnicamente e que se designa de acordo com as normas específicas internacionais europeias ou nacionais (Decreto-lei 125/2004).

2.1.2. Avaliação da Qualidade em Formação

A promoção da Qualidade nos serviços formativos fomenta o incremento de habilitações, a melhoria dos níveis de produtividade, e como resultado disso possui impacto na economia nacional (Agbola & Lambert, 2010). No entanto, a avaliação da Qualidade na formação é dificultada por alguns fatores congruentes com as complexidades que se colocam à avaliação da Qualidade nos serviços. Uma ação de formação é um evento ímpar e irrepetível e, para além disto, a compreensão que cada formando faz das competências adquiridas é subjetiva e dependente de diversos fatores (Agbola & Lambert, 2010). Percebe-se com isto que a

conceptualização da Qualidade numa ação de formação é bastante volátil dificultando a esquematização do processo de aferição da mesma.

Ainda assim, um dos maiores contributos nesta temática foi o de Kirkpatrick (1994) que definiu um quadro sequencial que pretende servir de base para avaliação de uma ação de formação. Num primeiro nível avalia-se a satisfação dos formandos com o desenho pedagógico, a tecnologia disponibilizada, a adequação dos conteúdos e modelos de avaliação. Este primeiro nível é também visível através da taxa de desistências e permite que a entidade formadora faça as melhorias necessárias à sua oferta. Num segundo nível avaliam-se as aprendizagens e a persecução dos objetivos formativos traçados no início da ação. O terceiro nível da avaliação proposta pelo autor pretende aferir se os conhecimentos e competências adquiridos são aplicáveis na atividade profissional. Por fim, o ultimo nível, avalia os resultados da formação na perspetiva organizacional, isto é, se existe uma melhoria efetiva para a organização resultante da formação dos seus colaboradores e em termos numéricos como se traduz esse ganho, através da análise do retorno sobre o investimento.

A Qualidade na formação encontra-se também relacionada com o conceito de Qualidade de Gestão Total, definindo-se através dos atributo dos processos e possuindo simultaneamente um grande carácter regulamentar, relacionando-se com os sistemas de Gestão de Qualidade da ISO 9001 ou 18001 e com processos de certificação levados a cabo por entidades destacadas para esses efeitos (Machado, 2016). No caso específico de Portugal, o Sistema de Acreditação de Entidades Formadoras foi criado no ano de 1997, e presentemente é parte integrante da DGERT – Direção-Geral do Emprego e Relações do Trabalho.

O intuito da tutoria da DGERT como entidade responsável pela certificação das instituições formadoras foi o de garantir a Qualidade da oferta, justificando assim o investimento de fundos públicos em matéria de formação profissional, assegurando a relevância da temática da formação e a credibilidade das entidades formadoras, através da

correta estruturação pedagógica e da instituição de um sistema de avaliação eficiente (Portaria n.º 208/2013).

De acordo com o Guia de Certificação das Entidades Formadoras (DGERT, 2011) a certificação concedida pela DGERT funciona como um reconhecimento da competência da instituição formadora relativamente a todo o processo formativo. No entanto este reconhecimento é referente a uma dada área temática, traduzindo por isso a habilidade da entidade de conduzir o processo pedagógico inerente a uma formação de uma temática.

De acordo com o ciclo formativo definido pelo Guia de Certificação, as entidades devem num momento anterior à realização das ações, proceder à seleção de instrumentos de monitorização do processo formativo. A responsabilidade pela escolha destes mecanismos recai na Gestão da Formação e na Equipa Pedagógica sendo necessário no entanto uma enorme coordenação com os restantes intervenientes. Os instrumentos selecionados para supervisionar as ações de formação devem garantir a correta orientação pedagógica aos alunos, o controlo da atuação dos formadores, a averiguação da vertente logística, o controlo da Qualidade de serviços de *outsourcing* contratados e, ainda, a supervisão das ações sediadas fora das instalações da entidade formadora.

Conforme o Guia de Certificação, na formação profissional a avaliação é respeitante a duas circunstâncias. A primeira procura precisar o nível em que os formandos adquiriram os conhecimentos objetivados e planeados, incidindo assim numa avaliação da aprendizagem de conteúdos. Esta apreciação varia consoante o momento em que sucede, podendo ser diagnóstica quando acontece antes ou imediatamente após o começo da formação, auxiliando na seleção de grupos de formandos, matérias e procedimentos pedagógicos. A avaliação formativa, por sua vez, dá-se durante o período da ação, e interroga relativamente a obstáculos sentidos pelos formandos na obtenção de conhecimentos, permitindo assim ao formador adotar medidas corretivas. Por fim, a avaliação sumativa decorre durante a ação e após o seu

término. Tem como propósito primordial analisar os conhecimentos obtidos, sendo possível utilizar indicadores como a assiduidade, participação e comportamento para analisar a aprendizagem por parte do formando.

No segundo plano da avaliação em formação, trata-se de inquirir o nível de satisfação de todos os intervenientes com a ação. Em conjunto, estes dois momentos servem de *insight* para o processo de melhoria das ações de formação funcionando, conseqüentemente, como instigador da melhoria da formação profissional.

A avaliação da satisfação permite examinar o feedback da ação, devendo ser realizada tanto aos formadores como aos formandos, permitindo assim uma análise comparativa das duas percepções. Esta apreciação deverá ser efetuada através de um inquérito por questionário, contendo questões fechadas às quais o inquirido deverá responder através de uma escala quantitativa ou qualitativa, devendo incluir em simultâneo espaço para juízo livre ou sugestões. As matérias nas quais a avaliação deverá incidir são:

- Programa pedagógico (conteúdos, objetivos, sequência, instrumentos);
- Desempenho do formador;
- Acompanhamento por parte da entidade formadora;
- Métodos de ensino;
- Recursos técnico-pedagógicos;
- Condições estruturais e logísticas.

De acordo com a DGERT (2011) a avaliação do processo formativo (Tabela I) é determinante para o sucesso da formação. É um instrumento estratégico para precisar a eficácia e a eficiência de determinadas práticas, sendo igualmente decisiva para analisar desempenhos a nível individual e da entidade. Avaliar é a prática que permite fiscalizar e assegurar a qualidade formativa, medindo os resultados alcançados através dos objetivos

definidos. Permite uma reflexão perante esses resultados e a preparação de uma resposta que passa pela adequação e ajustes necessários a um aperfeiçoamento do serviço prestado.

Tabela I - Dimensões e Momentos de Avaliação

Incidência	Dimensão	Foco	Momento
Conhecimentos prévios e expectativas	Avaliação diagnóstica	Noções prévias dos formandos sobre o tema da formação e as suas expectativas	Antes da ação (Adequar objetivos, matérias, normas e formar grupos de alunos homogêneos)
Resultados de aprendizagem	Avaliação da aprendizagem ou de conhecimentos adquiridos	Resultados dos formandos no final de uma etapa de discência. Necessidade de articular com os objectivos pedagógicos.	Durante a ação e em momentos definidos de acordo com os objetivos e métodos formativos
	Avaliação de impacto da formação	Aplicação de aptidões em contexto laboral Impacto no desempenho individual e organizacional Retorno do investimento	Após a ação e no contexto sócio-profissional
Processo formativo	Avaliação da Satisfação	Dimensões do processo formativo Incide em todos os intervenientes na formação Foco no cliente e na sua satisfação com a ação	Final da ação Final do módulo dependendo da duração da formação
	Avaliação do desempenho do formador	Competências educacionais e técnicas	No final da ação ou do módulo
Acompanhamento do processo formativo	Dimensão educativa e de estruturação das ações.		Na fase anterior e durante as ações, estágios e formações em contexto laboral
Acompanhamento pós-formação	Satisfação com as competências obtidas e com a possibilidade de emprego das mesmas em circunstância laboral Evolução profissional associada à ação		Após a formação e em contexto laboral

Fonte: Adaptado de DGERT (2011)

Para autores como Pisonová e Nagyová (2014) a avaliação das ações de formação é crucial para que as entidades procedam conduzam o aperfeiçoamentos do sistema pedagógico e consigam atingir a satisfação dos formandos. Estes procedimentos requerem a seleção inicial de indicadores e objetivos que permitam, no final de um evento avaliar o resultado obtido.

O ciclo formativo delineado pela DGERT (2011), cujo inicio se baseia no planeamento das ações, finaliza-se com a avaliação e controlo da Qualidade da atividade formativa, através do Balanço de Atividades. Este documento de periodicidade anual traduz a necessidade de desenvolver instrumentos que de forma regular, permitam verificar a execução dos objetivos e metas definidos anteriormente. A apreciação da atividade abrange primeiramente uma perspetiva interna incidente em execuções físicas, resultados financeiros e avaliação dos colaboradores. Num segundo momento o Balanço de Atividades inclui a perspetiva externa

do cliente, que se expressa através de indicadores como a satisfação dos mesmos, a ausência de reclamações, evolução do número de clientes, taxa de desistências, e ainda, a taxa de inserção profissional. A análise deste documento reflete a importância da monitorização da Qualidade para o surgimento de melhorias procedimentais e até para a retificação de objetivos delineados.

Desta forma, de acordo com a DGERT, para que uma entidade consiga adotar uma política de melhoria contínua deverá cumprir de forma rigorosa os requisitos e exigências do referencial e, em segundo lugar, deverá priorizar a satisfação dos seus clientes e a procura constante do aumento da eficácia da sua atividade, adequando a sua oferta às necessidades do mercado.

2.2. Conceito de Formação Profissional

2.2.1. Evolução da Formação Profissional

A formação profissional é um fenómeno cujos fundamentos são consideravelmente longínquos (Henriques, 2017). Inicialmente o conceito de educação para adultos difundiu-se de forma mais acentuada após o século XIX, derivado da estabilização do sistema educativo escolar e da propagação de movimentos coletivos, como o movimento da classe operária (Mendes, 2015). A sua expansão pretendia principalmente dotar os indivíduos dos conhecimentos necessários para a cidadania, propondo-se a diminuir os níveis de analfabetismo e disseminando a educação elementar (Meignant 1999, apud Mendes, 2015).

Posteriormente, o conceito de formação para adultos surge direcionado para uma minoria populacional e como resposta à necessidade organizacional de educar os colaboradores, estando por isso, principalmente direcionada para áreas de negócio que se encontravam em expansão. Incidia principalmente em cursos de especialização e de carácter técnico, motivados pelas necessidades inerentes à evolução profissional. Nas cidades que registavam um maior desenvolvimento tecnológico a oferta de formação possuía um carácter mais

científico, com iniciativas públicas e privadas, dando-se o surgimento de associações que objetivavam formar a massa operária (Carré & Caspar, 1999 apud Mendes, 2015).

Atualmente a formação profissional possui uma enorme visibilidade que deriva da sua capacidade enquanto instigadora do desenvolvimento organizacional (Santos, 2016), permitindo também combater as inconstâncias que se colocavam aos cidadãos (Henriques, 2017).

No caso português, o desenvolvimento da oferta de formação foi principalmente marcado pela criação do IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional no ano de 1930. A sua criação objetivava diminuir os níveis de desemprego registado na altura e permitiu uma melhor estruturação da oferta formativa em Portugal (Mendes, 2015). Mais expressiva após o ano de 2000, a preocupação crescente com o sistema formativo tem sido prioritária, culminando com o desenvolvimento de um Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade (Machado, 2016)

2.2.2. Definição do conceito

O “Estado de Arte” da formação define o conceito como um instrumento que recai na aquisição de conhecimentos técnico-sociais e que permite aprimorar o desempenho dos recursos humanos, atualizando conhecimentos ou transferindo novas competências (Marques, 2009). A formação em contexto profissional pode ser entendida como um instrumento de gestão orientado para a persecução dos objetivos institucionais, através da busca por competências não existentes, e da renovação de capacidades técnicas ou comportamentais visando intensificar a Qualidade organizacional (Santos, 2016).

Gomes (2008) diferencia o conceito de formação segundo a sua orientação:

- Orientação para a transmissão de conhecimentos técnicos e informações no âmbito de conferências, transmissão oral, leituras e recurso a filmes;
- Orientação para a mudança comportamental, podendo utilizar dinâmicas de grupo,

role-play e jogos educativos;

- Orientação mista, que pretende transmitir conhecimentos e, simultaneamente alcançar mudanças de atitudes.

É ainda possível distinguir ações formativas em quatro tipos distintos no que concerne ao seu momento de realização (IEFP, 2015):

- I. Inicial: Respeitante à aquisição básica de noções e competências relativas a uma dada função;
- II. Intermédia: Referente ao aumento e intensificação de *know-how* já existente de uma dada temática ou tarefa;
- III. Especialização: Distingue-se das demais classificações por decorrer durante o exercício da atividade com o propósito de aperfeiçoar o desempenho focando-se no “saber-ser” e “saber-fazer”, isto é, na índole prática;
- IV. Atualização: Propósito de reformular e atualizar conhecimento, aumentar competências e de progresso para colmatar boas práticas profissionais e o progresso profissional.

As ações de formação podem ser de origem interna ou externa. Considera-se uma formação através de recursos internos quando a mesma é conduzida por colaboradores da própria organização que possuem competências necessárias, que são compartilhadas com os restantes indivíduos. Os recursos externos por sua vez são respeitantes a entidades externas que são contratadas para desenvolver ações de formação com o objetivo de atingir melhores resultados (França, 2013).

De acordo com o artigo 130º do Código do Trabalho (Decreto-Lei n.º 7/2009), os objetivos da formação profissional são:

- Dotar os jovens que se iniciam no mercado de trabalho de uma qualificação inicial;

- Assegurar formação contínua aos trabalhadores que já se encontram empregados;
- Aumentar as habilitações de um profissional que se encontre em situação de desemprego ou em vias de se encontrar nessa situação;
- Qualificar indivíduos com incapacidade laboral decorrente de acidente de trabalho;
- Fomentar a integração de indivíduos com dificuldade de inclusão social.

Torna-se visível que atualmente as vantagens inerentes a uma política de incremento de competências vão desde a promoção de eficiência, a instigação da motivação, contribuindo até para o aperfeiçoamento de capacidades interpessoais, como a capacidade de comunicação, a sociabilidade e a integração (Santos, 2016). Por esse motivo, existem um conjunto de obrigações de índole legal associadas aos empregadores que devem ser asseguradas por este.

De acordo com o artigo 131º do Código do Trabalho (Decreto-Lei n.º 7/2009) é competência da entidade patronal:

- Promoção da qualificação do colaborador, de acordo com a persecução da sua empregabilidade e em simultâneo, da produtividade da organização;
- Garantir a cada colaborador o direito individual à formação, através de ações de origem interna ou externa, assegurando um número mínimo de horas de formação anual;
- Reconhecer e valorizar a qualificação adquirida pelos colaboradores;
- Fazer a estruturação da formação num plano temporal referente a um ou dois anos, e garantir a disponibilização da informação relativa às ações de formação a todos os colaboradores e representantes.

O principal objetivo da formação laboral prende-se com a necessidade de facultar aos formandos os conhecimentos necessários para exercer uma dada função, melhorando o seu

próprio desempenho e, conseqüentemente, o desempenho da organização. A formação adequada a objetivos sociais e profissionais pode ser conveniente não só para a organização, mas igualmente para os colaboradores enquanto indivíduos. Desta forma, não se trata apenas de melhorar a concorrência empresarial mas, numa ótica social, possibilita as bases necessárias para uma sociedade instruída através da instrução dos indivíduos. Os seus benefícios afetam o tecido empresarial e social, derivado da escolarização dos cidadãos (Bernardes, 2008).

Assim, conclui-se que de um modo geral o objetivo da formação é desenvolver capacidades específicas (Santos, 2014). No entanto, para a formação profissional em contexto de empresa trata-se de transmitir não só os conhecimentos teóricos e práticos da tarefa/função, mas também a capacidade de adaptação e o poder de fazer, dando sentido ao trabalho. (Bernardes, 2013).

2.2.3. Formação profissional e Educação

O conceito de formação aparece frequentemente associado ao conceito de educação, no entanto, a sua correta distinção é crucial para um melhor entendimento conceptual. Autores como Bernardes (2008) vieram esclarecer a distinção entre os dois conceitos. De acordo com o autor, a formação aborda conhecimentos e técnicas para levar a cabo determinadas tarefas específicas, e, por outro lado, a educação contempla fundamentos de ordem teórica e conceptual concebidas para incitar o pensamento critico e analítico. Também Gomes (2008) abordou a diferenciação conceptual de formação e educação argumentando que a última recai no desenvolvimento pessoal do indivíduo e a formação, por sua vez, é indicada para profissionais com vista à melhoria da sua performance laboral, através do desenvolvimento de competências novas ou existentes.

Para Henriques (2017) a formação em contexto profissional distingue-se por ser um procedimento dinâmico cuja planificação deve considerar as individualidades dos formandos,

fomentando o seu envolvimento e procedendo à adequação das metodologias de ensino de forma específica à experiência laboral.

2.2.4. *Formação à Distância*

As formações podem ser presenciais, ocorrendo em sala de aula com um formador, ou podem fazer recurso de tecnologias que permitem adotar a modalidade de ensino à distância. Segundo Belloni (2008) o *E-Learning* é uma metodologia de ensino direcionada para adultos que incentiva os mesmos a adquirir conhecimentos e qualificações através do acesso a conteúdos tecnológicos apropriados ao objeto de estudo.

Os princípios desta modalidade são a aprendizagem autónoma, a disponibilização de conteúdos, a comunicação e entreajuda entre formandos e formadores (Santos, 2014). A implementação de uma solução de *E-Learning* conduz a dadas vantagens como a redução de despesas associadas à modalidade presencial, nomeadamente através da diminuição dos custos com deslocações e alojamentos, possibilitada pela hipótese de aceder de forma autónoma aos conteúdos formativos independentemente do local geográfico do formando, conduzindo igualmente a uma melhoria da produtividade e a menor impacto do tempo despendido no local de trabalho. Esta modalidade possui também menos encargos logísticos, derivado da dispensa de pertença física de um tutor, permitindo a colocação de dúvidas através de fóruns ou *chats online* (Sampaio, 2011). Este modelo de ensino possibilita ao formando a planificação da sua aprendizagem, possuindo maior flexibilidade de tempo e espaço (Alves, 2014), o que justifica a sua expansão e a colossal adesão à formação ao longo da vida em âmbito profissional.

3. METODOLOGIA

A escolha metodológica da presente investigação recaiu na adoção dos procedimentos do estudo de caso descritivo único, considerando a pertinência destes instrumentos de pesquisa para a análise do processo de avaliação e monitorização da Qualidade de acordo com os indicadores de Qualidade definidos pela DGERT, e para posteriormente efetuar uma avaliação da Qualidade na oferta formativa na empresa Kmed Europa no plano temporal entre 2014 e 2016.

A opção por esta metodologia de pesquisa relaciona-se principalmente com a conveniência dos métodos qualitativos, inerentes ao estudo de caso, para estudar um fenómeno atual, no seu contexto autêntico, tirando partido do recurso a diferentes fontes de dados para conduzir a uma melhor compreensão da teoria relativa ao tema (Yin, 2005). Pretende-se analisar o fenómeno de avaliação e monitorização da Qualidade na formação profissional, na circunstância específica de uma organização, percorrendo para isso, com o máximo de fidelidade, os procedimentos e mecanismos utilizados pela entidade formadora em estudo.

Para operacionalizar a pesquisa foi feito recurso a métodos qualitativos de recolha de dados. Para um primeiro enquadramento teórico fundamental foi apresentada a informação de maior relevo, como resultado da análise de literatura, referente à temática da Qualidade e da formação profissional. Procedeu-se à consulta de documentação referente aos procedimentos de gestão de Qualidade na Kmed Europa, tendo sido igualmente analisado o Guia de Certificação de Entidades Formadoras (DGERT, 2011). Para atingir o objetivo de avaliar a Qualidade do Departamento de Qualidade foi feita uma análise de dados secundários, nomeadamente dos inquéritos de satisfação aplicados aos formandos e aos formadores, dos inquéritos pós-formação e à evolução do departamento.

Foi levada a cabo observação direta não participante na empresa em estudo, e foram conduzidas três entrevistas semi estruturadas, realizadas presencialmente e cujas questões

tiveram por base fundamentos teóricos relativos ao tema em estudo. Em primeiro lugar procedeu-se à entrevista com a Dra. Mafalda Gonçalves, responsável pelo departamento de formação da Kmed Europa. Posteriormente, foi entrevistada a Dra. Carla Valente, responsável do departamento de Qualidade da Kmed Europa. Por fim, realizou-se a entrevista à Dra. Ana Margarida Abreu, Chefe de divisão de Planeamento e Auditorias na Direção-Geral Emprego e das Relações do Trabalho. A opção por entrevistas do tipo semi estruturadas (nos Anexos 7, 8 e 9 são apresentados os guiões para cada entrevista) deveu-se à procura de respostas mais autênticas por parte dos entrevistados, o que é mais provável numa situação de entrevista estruturada de forma substancialmente aberta, em comparação com o que acontece numa entrevista totalmente estandardizada ou num questionário (Flick, 2004).

Por fim, e com base em Podsakoff, MacKenzie, Lee e Podsakoff (2003), devemos ter uma palavra de atenção na leitura dos resultados. Segundo os autores, pode haver um enviesamento das respostas, porque as perguntas foram feitas às mesmas pessoas que receberam a formação, o que pode influenciar as respostas dadas.

3.1. Apresentação da Empresa

A Kmed Europa é uma empresa na área da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho que presta serviços de Formação Profissional, consultoria e segurança alimentar. Os serviços oferecidos pela Kmed Europa englobam na área da saúde laboral a execução de exames de saúde, análise de aptidões, exames de admissão, controlo de vacinação e monitorização dos dados. No âmbito da segurança no trabalho realiza auditorias de riscos laborais, estudos ergonómicos e avaliação das condições no trabalho como a iluminação e o ruído. No domínio respeitante à segurança alimentar encontra-se certificada para implementar e monitorizar o sistema HACCP - Análises de Perigos e Pontos Críticos de Controlo, garantido o cumprimento da legislação em vigor. Possui também em complementaridade com os serviços acima descritos um cartão de saúde – *HealthCare* que providencia descontos numa rede de

saúde de índole privada. Os seus serviços possuem uma abrangência que cobre todo o território nacional contando com três clínicas e três unidades móveis de saúde, para uma carteira de clientes acima dos 5000 indivíduos (Kmed Europa, 2014a).

A missão desta empresa foca-se em três polos estratégicos:

1º Facultar um serviço de excelência na área da Segurança e Saúde no Trabalho, Formação Profissional e Segurança Alimentar;

2º Garantir a melhor Qualidade de serviço dando primazia às necessidades dos clientes e *stakeholders*;

3º Mobilizar e consciencializar a sociedade para a relevância da Segurança, Higiene e Saúde no trabalho.

Estas três posições fazem denotar a propensão para o compromisso com a prestação de serviços de excelência e a procura constante de novas soluções. Nessa linha de pensamento a Kmed Europa definiu como valores da sua organização a excelência, a eficiência, a flexibilidade e, por fim, a responsabilidade e o rigor no que concerne a procedimentos internos e para com os seus clientes e parceiros de negócio.

A política de Qualidade da Kmed Europa define como primordial o cumprimento de todos os requisitos legais, e a implementação rigorosa de medidas que garantam a segurança dos trabalhadores e de todos os envolvidos com a organização. Existe um claro comprometimento com a satisfação dos clientes, e com a manutenção da sua confiança na organização, levando a cabo avaliações internas sistemáticas. É igualmente prioritário a existência de uma comunicação eficaz nos canais internos e externos, para isso contribuindo uma gestão documental estruturada. A nível interno é expressa a importância dada à formação adequada dos recursos humanos da Kmed Europa, realizando-se para isso constantes ações que visam reajustar os conhecimentos dos colaboradores com as exigências do mercado.

Encontra-se autorizada pela ACT - Autoridade para as Condições de Trabalho e pela DGS – Direção-Geral de Saúde a atuar nas áreas enumeradas. Com mais de 18 anos de experiência, é também certificada pela APCER - Associação Portuguesa de Certificação no âmbito da Prestação de Serviços Externos de Segurança e Saúde no Trabalho, seguindo as normas NP ISO 9001 de Gestão da Qualidade e OHSAS 18001 de Gestão da Segurança. Toda a filosofia de gestão enraizada na empresa culmina na prioridade de promover a melhoria contínua, como forma de garantir a competitividade.

No ano de 2011 a Kmed Europa desenvolveu um serviço de formação presencial dirigido exclusivamente para empresas. Mais recentemente, no ano de 2014, diferenciou este serviço providenciando a alternativa de formação à distância (nos Anexos 1 e 2 são apresentadas as ofertas formativas em cada modalidade). De acordo com a ideia de que o mundo atual exige às organizações a correta formação dos seus colaboradores (Bernardes, 2013), a Kmed Europa possui uma oferta formativa, cujo objetivo principal é o de satisfazer os requisitos das organizações. As áreas de formação certificadas pela DGERT são o Desenvolvimento Pessoal, Comercial, Secretariado e Trabalho Administrativo, Indústrias Alimentares, Proteção de Pessoas e Bens e, por fim a Segurança e Higiene no Trabalho.

Na modalidade presencial as ações ocorrem no espaço da Kmed, ou numa localização definida pelo cliente. Na formação presencial as empresas podem ainda optar entre duas modalidades, a primeira denominada “Modalidade Interempresas” é destinada a trabalhadores de diferentes empresas, proporcionando por isso maior interação e dinamismo e permitindo, e em simultâneo, uma adaptação individualizada a cada formando. Em segundo lugar desenvolvem a “Modalidade Intraempresas”, na qual é feita uma adaptação da ação às contingências e contextos da empresa como a carga horária, localização da ação e objetivos pedagógicos.

Na formação *E-Learning* os materiais pedagógicos encontram-se sempre disponíveis independentemente da localização ou do horário, permitindo assim uma flexibilidade ao formando. A formação é realizada na íntegra através de uma plataforma de gestão da aprendizagem com constante assistência de um tutor. As ações dividem-se em módulos e cada módulo possui uma apresentação à qual o formando deve obrigatoriamente assistir e, no final do módulo, existe ainda um questionário para avaliação do conhecimento obtido.

O processo de avaliação da Qualidade do Departamento de Formação pretende servir como instrumento de controlo do cumprimento de plano de atividade formativa, e para recolha de informação relativamente à satisfação dos seus clientes, que permite posteriormente adequar o serviço prestado.

De acordo com o fluxograma de processo de avaliação da formação, apresentado na Figura 1, a avaliação da satisfação ocorre através da aplicação de questionários que permitem conhecer a opinião das empresas clientes, dos formandos e inclusive dos formadores, para posteriormente avaliar o nível de serviço prestado e conceber as melhorias necessárias.

A avaliação das aprendizagens dos formandos está também prevista no planeamento da atividade formativa, pretendendo averiguar o cumprimento dos objetivos propostos no início de cada ação. O acompanhamento pós-formação objetiva uma melhor perceção da satisfação dos clientes com os conhecimentos obtidos e a sua utilidade no contexto de trabalho, sendo efetuado por norma 3 meses após a realização da ação.

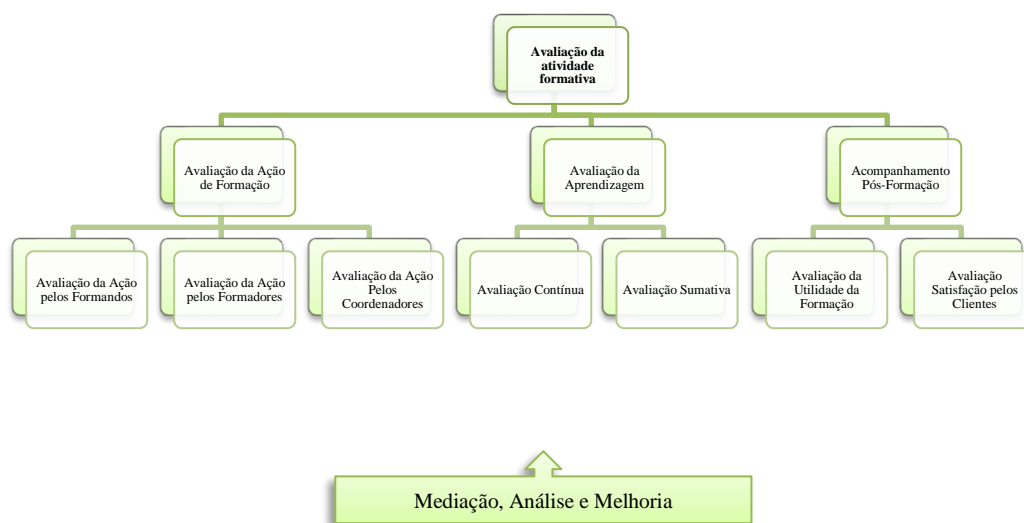


Figura 1 – Fluxograma do Processo de Avaliação da Atividade Formativa

Fonte: Adaptado de Kmed Europa (2017)

De acordo com o sistema de certificação de entidades formadoras (DGERT, 2011) os indicadores para monitorização da Qualidade das ações de formação da Kmed Europa são o índice de ações realizadas, o número de formandos certificados, o índice de satisfação global dos formandos, a avaliação pós-formação, o índice de taxa de resposta dos questionários pós-formação e, por fim, a avaliação da ações pelos formadores e pela coordenação.

3.2. Perguntas de pesquisa

São agora apresentadas as perguntas de pesquisa relacionadas com este estudo:

- A atividade formativa da empresa Kmed Europa, nos anos em análise, é considerada satisfatória pelos seus formandos?
- A avaliação da atividade formativa passados 3 meses, é considerada, pelos formandos, útil em contexto profissional?

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1. *Evolução do Departamento de Formação no período entre 2014 e 2016*

No ano de 2014 foram realizadas 404 ações. Em 2015 este número subiu para 597 ações, registando um crescimento de 47%. Por fim, no ano de 2016 foram efetuadas 825 formações, traduzindo um aumento de 38% em relação ao ano anterior.

No ano de 2014 registaram-se 301 ações na modalidade presencial, no ano de 2015 este número diminuiu para 250 e em 2016 para 244 ações. A modalidade de *E-Learning* foi implementada no ano de 2014, tendo sido efetuadas 103 ações durante esse ano. Em 2015 este número registou um aumento significativo para 347 ações e, no ano de 2016 para 580 ações. Isto significa que de 2015 para 2016 a formação *E-Learning* apresentou uma taxa de crescimento de 67%.

Desta forma, ao comparar o número de ações concretizadas nos 3 anos em análise por modalidade, constata-se que as ações realizadas presencialmente decaíram, em detrimento da modalidade *E-Learning* na qual se registou uma expansão (Figura 2).

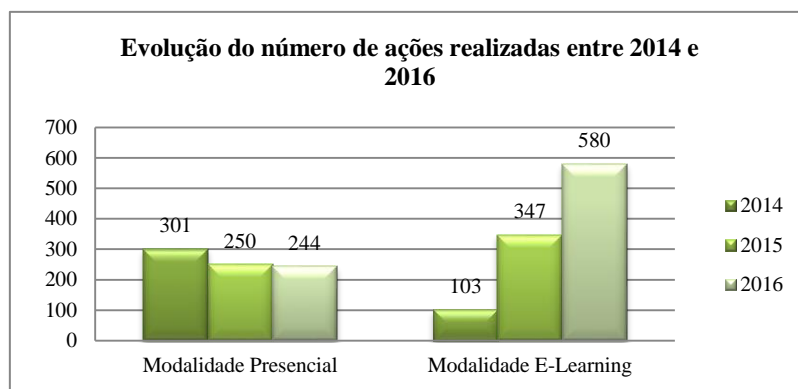


Figura 2 – Evolução do número de ações realizadas entre 2014 e 2016

Fonte: Adaptado de Kmed Europa (2014b, 2015, 2016)

4.3. *Evolução do número de formandos certificados no período entre 2014 e 2016*

Quando se efetua uma apreciação ao número de formandos certificados pela Kmed Europa, visível na Figura 3 constata-se igualmente uma evolução positiva. No ano de 2014 foram certificados 3930 indivíduos, enquanto que no ano de 2015 este número aumentou para 4616,

indicando um crescimento de 17%. Em relação ao ano de 2016, foram certificados 5894 formandos o que significa um aumento de 28%.

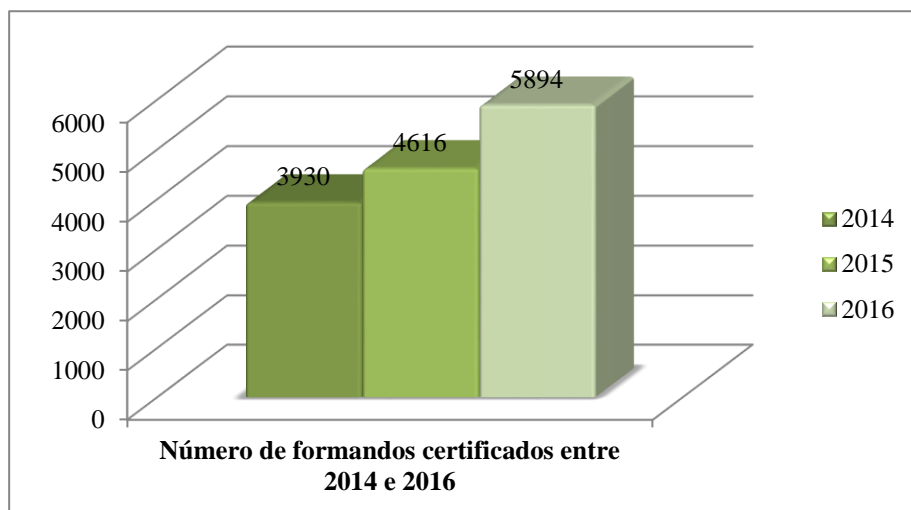


Figura 3 – Evolução do número de formandos certificados entre 2014 e 2016

Fonte: Adaptado de Kmed Europa (2014b, 2015, 2016)

Através da análise do volume de atividade formativa, é desde já perceptível que o departamento de formação se encontra em expansão. Apresenta uma evolução bastante positiva na procura deste serviço, observável através do aumento expressivo do número de ações realizadas e formandos certificados nos 3 anos em análise.

4.4. Avaliação do Índice de Satisfação Global no período entre 2014 e 2016

Para avaliar a satisfação dos formandos foi analisado o Índice de Satisfação Global com a formação frequentada e com o desempenho do formador (Tabela II). O objetivo definido pela Kmed Europa é que este índice traduza um valor superior a 90%. Isto significa que mais de 90% dos inquiridos deem uma avaliação de “Bom” ou “Muito Bom” às questões do questionário de avaliação da ação (Anexo 3).

As respostas obtidas variam numa escala tipo *Likert* em que 1 corresponde a insuficiente, 2 corresponde a suficiente, 3 significa bom e 4 uma avaliação muito boa.

Tabela II – Avaliação do índice de satisfação na modalidade presencial

Área Formativa	Tabela de Avaliação do Índice de Satisfação na Modalidade Presencial					
	2014		2015		2016	
	Avaliação da Ação	Avaliação do Formador	Avaliação da Ação	Avaliação do Formador	Avaliação da Ação	Avaliação do Formador
Desenvolvimento Pessoal	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Comercial	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Secretariado e Trabalho Administrativo	97%	99%	100%	100%	97%	100%
Indústrias Alimentares	100%	100%	88%	85%	97%	100%
Proteção de Pessoas e Bens	97%	99%	100%	100%	99%	99%
Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	97%	99%	99%	99%	99%	99%

Fonte: Elaboração Própria

Na modalidade presencial, a área de Desenvolvimento Pessoal não registou nenhuma apreciação “insuficiente”, sendo que o objetivo foi atingido nos 3 anos em análise. O índice de satisfação global foi sempre de 100% com exceção da avaliação feita à prestação do formador no ano de 2016 em que se registou um valor de 99% de índice de satisfação.

A área da formação Comercial cumpriu igualmente os objetivos delineados durante o período em análise, não tendo registado nenhuma avaliação suficiente ou insuficiente em nenhum dos parâmetros de avaliação.

No que concerne à área de Secretariado e Trabalho Administrativo, de 2015 é, mais uma vez, perceptível que o objetivo foi cumprindo tendo sido o índice de satisfação global durante os 3 anos sempre superior a 90%.

Na área de formação das Indústrias Alimentares, a avaliação feita pelos formandos no ano de 2015 não permitiu à entidade cumprir o objetivo, visto que o índice de satisfação global com a ação foi de 88% e com a prestação do formador foi de 85%. No entanto no ano de 2016 a avaliação dos formandos melhorou, verificando-se uma satisfação com a ação de 97% e com o formador de 100%, traduzindo isto o cumprimento do objetivo definido.

Na área de Proteção de Pessoas e Bens foram também alcançados o objetivo de mais de 90% de avaliação boa e muito boa em todos os anos em análise e em ambos os parâmetros em

análise. Por fim, na área de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho o objetivo determinado pela Kmed Europa foi igualmente atingido nos 3 anos em análise.

Em modo conclusivo é possível afirmar que ao longo do período em análise, a avaliação feita de acordo com o Índice de Satisfação Global para as formações presenciais foi bastante satisfatória. O nível de serviço prestado pela Kmed Europa foi desde 2014 até 2016 foi apreciado positivamente pelos formandos.

O objetivo definido pela Kmed Europa para monitorizar a qualidade deste serviço foi alcançado em 2014 em todas as áreas disponibilizadas. No ano de 2015 apenas a área de Indústrias Alimentares não conseguiu alcançar o objetivo ao registar um índice de satisfação global de 88% na avaliação da ação, e de 85% para a avaliação do desempenho do formador. No ano de 2016 os objetivos definidos pela Kmed Europa referentes à satisfação dos formandos foram conseguidos em todas as áreas formativas. Desta forma conclui-se que o balanço feito à qualidade do serviço formativo da Kmed Europa foi, do ponto de vista da satisfação dos formandos, positivo.

4.5.Avaliação Pós-Formação na Modalidade Presencial no ano de 2016

A avaliação pós-formação pretende compreender qual o impacto que a formação atendida possuiu no desempenho da atividade laboral na opinião do formando e consequentemente a avaliação que estes fazem da ação. Desse inquérito pretende-se por isso avaliar a utilidade da ação em contexto profissional, o serviço prestado, e também a taxa de resposta obtida, sendo que o mesmo é enviado três meses após a data de realização da ação (Anexo 4).

No ano de 2016 foram enviados 433 questionários a formandos que efetuaram ações na modalidade presencial, sendo que foram rececionados apenas 85, equivalendo a uma taxa de resposta de 20%.

Deste questionário é possível concluir que 93% dos inquiridos concordou que a formação respondeu às suas necessidades formativas. Também 93% dos formandos que responderam ao

questionário concordaram que a ação impulsionou o desenvolvimento de novas competências. Quando interrogados sobre a utilidade das ações de formação para a sua performance profissional, 86% considerou as ações úteis e 13% muito úteis. Quando inquiridos relativamente ao seu desejo de frequentar novas ações da Kmed Europa 83% afirmou estar interessado e 17% contrapôs que não estaria interessado. É possível observar que nenhum dos inquiridos avaliou a formação como insuficiente, posto que 9% avaliou-a como suficiente, 78% classificou-a como boa e 14% como muito boa.

4.6. Avaliação da Ação pelos Formadores no ano de 2016

O Questionário de Avaliação da ação (Anexo 5) pelos formadores aplicado no ano de 2016 na modalidade presencial, pretende inquirir relativamente à opinião dos formadores relativamente à organização, à autoavaliação do mesmo e à avaliação que este faz dos formandos.

De acordo com os resultados obtidos pelo inquérito aplicado é possível observar que no que concerne à organização, a opinião dos formadores é bastante satisfatória. Em média, 57% dos formadores classificam muito boa e 37% como boa.

4.7. Avaliação da Ação na modalidade E-Learning no período entre 2014 e 2016

A avaliação da formação na modalidade *E-Learning* é realizada através da aplicação de questionários aos formandos, após o término de cada ação, incidindo em três parâmetros (Anexo 6):

- Conteúdos Programáticos e Materiais Disponibilizados;
- Acessibilidade e Aspeto Gráfico da Plataforma;
- Qualidade e Adequação da Plataforma;

Durante os anos em análise, de acordo com a Figura 4, constata-se que a média da satisfação global dos formandos com estes parâmetros alcançou continuamente o objetivo definido. No ano de 2016 registou-se no entanto um decréscimo de 1% deste valor.

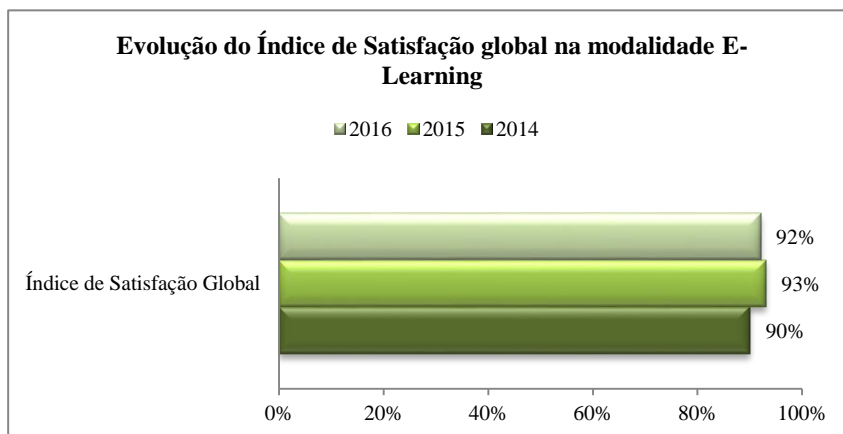


Figura 4 - Evolução do Índice de Satisfação global na modalidade *E-Learning*

Fonte: Elaboração Própria

4.8. Avaliação da ação Pós-Formação na Modalidade *E-Learning* no ano de 2016

No ano de 2016 foram enviados um total de 1161 questionários de avaliação pós- formação aos formandos da modalidade *E-Learning*. A taxa de resposta a este questionário foi de 26%, significando que foram rececionados somente 303 questionários.

Dos questionários recebidos é possível concluir que 99% dos inquiridos afirmaram que os conteúdos programáticos estavam adequados às suas necessidades formativas. Por sua vez, 97% da amostra inquirida considerou que a formação permitiu adquirir novas competências. Quando interrogados sobre a utilidade da formação, 75% considera que a mesma foi útil e 20% considerou as ações muito úteis, no entanto 5% dos inquiridos classificou como inútil ou pouco útil.

É também observável que 60% dos inquiridos possui interesse em frequentar uma nova formação da Kmed Europa. Quando foi pedido aos mesmos que avaliassem a ação de formação, 20% avaliou como muito boa e 54% como boa, sendo que 62% avaliou o serviço prestado pela Kmed Europa como bom e 26% como muito bom.

Conclui-se portanto que a avaliação que os formandos fazem num momento posterior à formação é bastante positiva, considerando que as formações frequentadas foram úteis para o desempenho das suas funções profissionais.

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O conceito de Qualidade tem evoluído de acordo com a dinâmica dos mercados e das exigências e necessidades dos consumidores. A sua definição tem sido por esse motivo discutida pelos teóricos, sendo que, no entanto, a sua relevância para o desempenho organizacional é indiscutível. Nesse sentido torna-se evidente que o processo de avaliação de uma ação de formação permite à entidade identificar o nível de satisfação dos formandos com o nível dos serviços prestados. Através dos resultados alcançados a análise da satisfação possibilita a alteração necessária às práticas organizacionais englobando-se, por isso, numa política de melhoria contínua da Qualidade.

Esta pesquisa procurou avaliar, num horizonte temporal de 3 anos, a satisfação dos formandos perante os serviços prestados na área de formação de uma entidade e a sua consideração relativamente à utilidade da formação atendida para a sua performance profissional,

Da análise efetuada aos dados de evolução do departamento de formação da Kmed Europa é possível afirmar que este serviço se encontra em expansão, aumentando de forma significativa o volume de formação desde 2014.

Em primeiro lugar, no que concerne ao Índice de Satisfação Global dos formandos com a Qualidade dos serviços apresentados, ao longo dos 3 anos em análise a entidade tem atingido o objetivo definido. Sendo a percentagem de satisfação global sempre superior a 90%, excetuando em 2015, em que a área de Industrias Alimentares da modalidade presencial obteve um índice de satisfação de 85% com a ação e de 88% com o formador, é possível afirmar que os formandos estão satisfeitos com a Qualidade da atividade formativa em ambas as modalidades.

Em relação à primeira pergunta de pesquisa, podemos então concluir que a atividade formativa da empresa Kmed Europa foi considerada satisfatória pelos seus formandos, tendo

resultados sempre superiores a 95% em todos os anos estudados e todas as áreas formativas, exceto uma determinada área (indústrias Alimentares), num ano específico (2015).

Relativamente à segunda pergunta de pesquisa, podemos afirmar que os formandos consideraram as atividades formativas úteis em contexto profissional, quando isso lhes foi inquirido três meses após a ação de formação. Na modalidade presencial, 93% dos inquiridos afirmou que os conhecimentos e competências adquiridos tiveram aplicabilidade em contexto profissional. Por sua vez, na modalidade *E-Learning* 95% dos formandos considerou as ações úteis para a sua performance empresarial.

Conclui-se que os inquiridos fazem uma apreciação favorável ao serviço de formação bem como à utilidade dos conhecimentos adquiridos e à sua adequação às necessidades sentidas anteriormente, mostrando ainda na sua maioria interesse em efetuar novamente uma formação desenvolvida pela Kmed Europa. É pertinente por isso assegurar que, do ponto de vista dos clientes, ao longo destes 3 anos a Kmed Europa tem prestado um serviço formativo com Qualidade, o que contribuiu para as intenções de retorno demonstradas pelos formandos.

A realização desta pesquisa teve algumas limitações. Em primeiro lugar a análise de dados fundamentou-se em dados secundários. Em segundo lugar, a análise efetuada pretende abordar uma perspetiva evolutiva, no entanto a avaliação pós-formação e a avaliação dos formadores foi executada apenas no ano de 2016, limitando consequentemente a comparação com os anos anteriores. A baixa taxa de resposta ao questionário de avaliação pós-formação dificulta igualmente a extrapolação das conclusões para a população dos formandos, sendo por isso também uma limitação ao estudo.

Do desenvolvimento desta pesquisa, surgem algumas recomendações para potenciais estudos futuros. Primeiramente poderia ser analisado o Índice de Satisfação Global aqui estudado para diferentes organizações, permitindo uma observação multiplicada por um conjunto de entidades, com inclusive diferentes taxas de resposta aos questionários aplicados.

Em segundo lugar, de acordo com a temática desta dissertação, poderia ser de relevo a utilização de metodologias quantitativas para analisar os fatores que mais influenciam a opinião dos formandos e quais os parâmetros da atividade formativa cujo impacto é maior para a sua satisfação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agbola, F. & Lambert, D. (2010). Skilling Australia for the future? A study of quality assurance in Australia's vocational education and training. *A Journal of Vocational Education & Training*. 62(3), 327- 349.

Alves, I. (2014). *Avaliação das aprendizagens em ambientes online: Percepção dos formandos*. Trabalho de Projeto, Instituto de Educação, Universidade de Lisboa, Lisboa.

Belloni, M. (2008). *Educação à Distância* (5ª ed.). Campinas: Autores Associados.

Bernardes, A. (2013). *Políticas e práticas de formação em grandes empresas - a dimensão educativa do trabalho*. Porto: Porto Editora.

Bernardes, A. (2008). Políticas e práticas de formação em grandes empresas - Situação actual e perspectivas futuras. *Sisifo/Revista de Ciências da Educação*, 6, 57-70.

Câmara, P. B., Guerra, P. B., & Rodrigues, J. V. (2016). *Humanator XXI : recursos humanos e sucesso empresarial* (7ª ed.). Alfragide: Publicações D. Quixote.

Cação, R. (2009). *Perceptions of quality in e-learning: a case study*. Dissertação de Doutoramento (Não Publicada). Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade de Coimbra, Coimbra.

Carvalho, C. (2008). *A Qualidade do Serviço Público: O Caso da Loja do Cidadão*. Dissertação de Doutoramento (Não Publicada). Faculdade de Economia, Universidade do Porto, Porto.

Costa, V. (2015). *A Gestão Da Qualidade Como Instrumento Inovador Na Indústria Das Telecomunicações*. Dissertação de Mestrado (Não Publicada). Instituto Superior de Economia e Gestão, Lisboa.

Deming, W. E. (1993). *The New Economics for Industry, Government, and Education*. Boston: Ma: MIT Press.

- Decreto-Lei n.º 125/2004, de 31 de Maio. *Diário da República – 1ª Série - n.º 127/2004*.
Ministério da Economia. Lisboa: Imprensa Nacional Casa da Moeda, S.A.
- Decreto-Lei n.º 166- A/99 de 13 de Maio. *Diário da República – 1ª Série - n.º 111/1999*.
Ministério da Economia. Lisboa: Imprensa Nacional Casa da Moeda, S.A.
- Decreto-Lei n.º 140/2004 de 8 de Junho. *Diário da República – 1ª Série - n.º 134/2004*.
Ministério da Economia. Lisboa: Imprensa Nacional Casa da Moeda, S.A.
- Decreto-Lei n.º 7/-2009 de 12 de Fevereiro. *Diário da República – 1ª Série - n.º 30/2009*.
Assembleia da República. Lisboa: Imprensa Nacional Casa da Moeda, S.A.
- Direção-Geral do Emprego e das Relações do Trabalho. (2011). *Guia da Certificação de Entidades Formadoras - Sistema e Requisitos de Certificação*. Direcção de Serviços de Qualidade e Acreditação, Lisboa.
- Flick, U. (2004). *Uma introdução à pesquisa qualitativa*. Porto Alegre: Bookman.
- Fonseca, J. (2012). *Formação em empresa: Opções, conceções e práticas*. Dissertação de Mestrado (Não Publicada), Universidade Católica Portuguesa, Lisboa.
- França, V. (2013). *Contributo da formação para o elevado desempenho organizacional: Um estudo de caso de uma entidade formadora*. Dissertação de Mestrado (Não Publicada), Universidade de Coimbra, Faculdade de Economia, Coimbra.
- Gomes, M. J. (2008). Na senda da inovação tecnológica na Educação a Distância. *Revista portuguesa de Pedagogia*, 42 (2), 181-202.
- Gomes, P. (2004). A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufaturados aos serviços de informação. *Cadernos Bad*, 2, 6-18.
- Henriques, R. (2017). *O impacto da formação profissional e da certificação de competências das entidades do terceiro sector*. Dissertação de Mestrado (Não Publicada), Escola Superior de Gestão e Tecnologia, Santarém.
- IEFP. (2015). *História*. Obtido em 11 de 04 de 2017, de <http://www.iefp.pt/en/historia>

- Ishikawa, K. (1993). *Quality Planning and Analysis* (3º ed.). New York: McGraw – Hill.
- Janackovic, G. L., Savic, S. M., & Stankovic, M. S. (2012). *Hybrid model for e-learning quality evaluation*. Servia: University of Nis.
- Kirkpatrick, D. L. (1994). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- KMED EUROPA – Serviços Externos de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, Lda. (2014). *Quem Somos*. Consultado em 22 de Abril de 2017, de <http://www.kmedeuropa.pt/quem-somos.php>
- KMED EUROPA – Serviços Externos de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, Lda. (2014). Balanço das Atividades Formativas (Não Publicado).
- KMED EUROPA – Serviços Externos de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, Lda. (2015). Balanço das Atividades Formativas (Não Publicado).
- KMED EUROPA – Serviços Externos de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, Lda. (2016). Balanço das Atividades Formativas (Não Publicado).
- KMED EUROPA – Serviços Externos de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, Lda. (2017). Processo de Gestão (Não Publicado).
- Leal, R. (1999). *Gestão da Qualidade em Serviços Bancários: Análise de Falhas e Recuperação de Serviço*. Dissertação de Doutoramento (Não Publicada). Universidade Nova de Lisboa, Lisboa.
- Lima, B. (2009). *Análise das metodologias da Qualidade utilizadas na area Business Process Solutions da Deloitte e estudo do seu impacto no desempenho*. Dissertação de Mestrado (Não Publicada). Instituto Superior de Economia e Gestão, Lisboa.
- Lima, F. (2015). *Avaliação da Qualidade da formação do centro de formação profissional da indústria electrónica*. Relatório de Estágio. Instituto de Educação da Universidade de Lisboa, Lisboa.

- Lopes, A., & Capricho, L. (2007). *Manual de Gestão da Qualidade*. Lisboa: Editora RH.
- Machado, J. P. (2016). *Contributos para a Definição De um Sistema De Indicadores De Acompanhamento e Avaliação De Desempenho(IAAD) De Entidades Formadoras*. Dissertação de Mestrado (Não Publicada). Instituto Superior de Economia e Gestão, Lisboa.
- Martinez-Caro, E., Cegarra-Navarro, J. G., & Cepeda-Carrión, G. (2015). An application of the performance-evaluation model for e-learning quality in higher education. *Total Quality Management*, 26(5-6), 632–647.
- Marques, J. (2009). Efeitos da formação profissional em contexto de trabalho. Dissertação de Mestrado (Não Publicada). Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Lisboa.
- Mendes, J. (2015). *O papel da formação em segurança e saúde no trabalho no desenvolvimento de competências profissionais: estudo de caso*. Dissertação de Mestrado (Não Publicada). Escola Superior de Ciências Empresariais, Instituto Politécnico de Setúbal, Setúbal.
- Oliveira, T., Bacao, F., & Aparicio, M. (2017). Grit in the path to e-learning success. *Computers in Human Behavior*, 66, 388-399.
- Pires, R. (2012). *Sistemas de Gestão da Qualidade - Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria, Serviços, Administração Pública e Educação*. Lisboa: Edições Sílabo. Lisboa: Edições Sílabo.
- Pisonová, M. & Nagyová, A. (2014). The Auto-Evaluation in the Process of Improving the Quality of Educational and Non-Educational Institutions. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 149, 724- 732.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903.

Portaria n.º 851/2010 de 06 de Setembro. *Diário da República – 1ª Série - nº173/2010*.
Ministérios do Trabalho e da Solidariedade Social e da Educação. Lisboa: Imprensa Nacional
Casa da Moeda, S.A.

Portaria n.º 208/2013 de 26 de Junho. *Diário da República – 1ª Série - nº121/2013*.
Ministérios da Economia e do Emprego e da Educação e Ciência. Lisboa: Imprensa Nacional
Casa da Moeda, S.A

Rodríguez, P. G., Burguete, J. L., & Edwards, J. (2009). *Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen's perception*. Int Rev Public Nonprofit Mark.

Sampaio, A. (2011). *Uma Abordagem ao e-Learning na Formação Profissional: Estratégias para o Sucesso de Modelos de Aprendizagem Assíncronos, sem Sistema de Tutoria*. Dissertação de Mestrado (Não Publicada). Instituto da Educação, Universidade de Lisboa, Lisboa.

Santos, D. (2016). *O papel da formação profissional no plano estratégico da empresa*. Relatório de Estágio, Instituto Superior de Economia e Gestão, Lisboa.

Santos, S. (2014). *Análise das necessidades de formação no domínio do Elearning*. Instituto de Educação, Universidade de Lisboa, Lisboa.

Vargas-Hernandez, J., Campos, P. C., Salceda, F., & Jiménez, R. A. (2016). New Perspective In The Design Of Quality Management Systems. *Revista da UNIFEDE*, 1, 104-113.

Yin, R. (2005). *Estudo de Caso. Planejamento e Métodos*. Porto Alegre: Bookman.

ANEXOS

Anexo I- Oferta Formativa na Modalidade Presencial

1. Desenvolvimento Pessoal
1.1. Criatividade e Inteligência Emocional
1.2. Liderança e Gestão da Equipas
1.3. Gestão e prevenção de conflitos
1.4. Gestão de Tempo
1.5. Atendimento e Gestão de Utentes em Lares
2. Comercial
2.1. Técnicas de Vendas
2.2. Técnicas de comunicação e negociação
3. Secretariado e Trabalho Administrativo
3.1. Atendimento e gestão de reclamações
3.2. Técnicas de atendimento do cliente
3.3. Atendimento telefónico de excelência
4. Indústrias Alimentares
4.1. Implementação do Sistema de Segurança e Higiene Alimentar
4.2. Higiene e segurança alimentar
5. Proteção de Pessoas e Bens
5.1. Organização da Segurança: Prevenção de Incêndios
5.2. Prevenção de Incêndios: Simulação com Extintores
5.3. Organização da Segurança: Evacuação de Edifícios
6. Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho
6.1. Sensibilização sobre SHST
6.2. Princípios de SHST
6.3. Suporte Básico de Vida
6.4. 1º Socorros em Contexto de trabalho
6.5. Ergonomia dos postos de trabalho
6.6. Ergonomia: Ecrãs de visualização
6.7. Ergonomia: Movimentação manual e mecânica de cargas
6.8. Segurança na utilização de empilhadores
6.9. Equipamentos de proteção individual e coletiva
6.10. Prevenção dos Riscos Físicos
6.11. Prevenção dos Riscos Mecânicos
6.12. Prevenção aos Riscos Químicos
6.13. Prevenção aos Riscos Biológicos
6.14. Prevenção aos Riscos Elétricos
6.15. Prevenção de Riscos no Setor Agrícola e Florestal
6.16. Prevenção de Riscos no Setor Hoteleiro
6.17. Segurança nos trabalhos em Alturas e Andaimos

Fonte: Elaboração própria

Anexo 2- Oferta Formativa Modalidade E-Learning

1. Organização da Segurança – Prevenção de Incêndios
2. Organização da Segurança – Evacuação de Edifícios
3. Guia de Implementação das Medidas De Autoproteção
4. Aplicação do Sistema de Segurança e Higiene Alimentar
5. Princípios de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho
6. Sensibilização sobre Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho
7. Primeiros Socorros: Suporte Básico de Vida
8. Ergonomia dos Postos de Trabalho
9. Desempenho de Funções de Segurança no Trabalho para o Representante do Empregador – Certificado pela ACT
10. Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho – Sector do Comércio e Serviços
11. Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho – Sector Agrícola e Florestal
12. Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho – Sector da Restauração
13. Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho – Sector Hoteleiro
14. Medida Estímulo: Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho
15. Prevenção de Riscos no Sector Agrícola
16. Prevenção de Riscos no Sector da Restauração

Fonte: Elaboração própria

Anexo 3- Questionário de Avaliação da Ação pelos formandos na modalidade Presencial

Questionário de Avaliação da Ação de Formação – Formando

Para cada uma das questões seguintes, preencha as quadrículas com a sua opinião obre a ação de formação que termina neste momento.

Grelha:

1 - Insuficiente; **2** - Suficiente; **3** - Bom; **4** - Muito Bom.

I. Avaliação de Expectativas

	1	2	3	4
a) O curso respondeu às necessidades inicialmente sentidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Alcancei o resultado que esperava com este curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observações

II. Avaliação do Curso

	1	2	3	4
a) Os assuntos tiveram interesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Compreendi os temas apresentados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) O que aprendi tem aplicação prática	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) A distribuição do tempo pelos temas foi adequada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observações

III – Desempenho do Formador

	1	2	3	4
a) Domínio dos Assuntos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Clareza da Exposição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Incentivo à Participação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Relacionamento com os Formandos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Motivação dos Formandos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Pontualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Profissionalismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Globalmente considera que o(a) formador(a) teve um desempenho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observações

--

IV. Organização do Curso

	1	2	3	4
a) O apoio administrativo prestado foi eficaz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) O planeamento do curso foi eficaz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) As condições das instalações são satisfatórias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) A duração do curso foi adequada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) A documentação disponibilizada foi suficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) A documentação disponibilizada tem qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observações

V. Avaliação Global da Ação

	1	2	3	4
a) No Global, estou satisfeito(a) com este curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observações

Fonte: Kmed Europa (2017)

Anexo 4 – Questionário de Acompanhamento Pós Formação

QUESTIONÁRIO DE ACOMPANHAMENTO PÓS FORMAÇÃO

O presente questionário é utilizado como meio de operacionalizar o acompanhamento que a Kmed Europa proporciona junto dos seus formandos, no sentido de aferir o impacto que a formação teve no seu desempenho profissional, três meses após a frequência do curso. A Kmed Europa garante o anonimato dos dados cedidos. Obrigada pela sua colaboração!

DADOS FORMAÇÃO:

Nome da Empresa:
(opcional)

Formação:

Data de Realização:

Assinale, por favor com um (X) a opção que melhor corresponde à sua opinião.

1. Após três meses e finalizada a ação de formação, indique se concorda com as seguintes afirmações

A ação de formação que frequentei:	1 <i>Discordo Totalmente</i>	2 <i>Discordo</i>	3 <i>Concordo</i>	4 <i>Concordo Totalmente</i>	N/A
Foi desenvolvido com conteúdos que se mostraram adequados às minhas necessidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permitiu o desenvolvimento de novas competências	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permitiu-me aplicar os conhecimentos adquiridos com facilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não me foi útil porque não tenho condições para aplicar os novos conhecimentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1. Caso tenha concordado com a afirmação: “Não foi útil porque não tenho condições para aplicar os novos conhecimentos” indique as razões que o levaram a concordar com essa afirmação

2. Em termos globais como avalia a utilidade da ação de formação que os seus colaboradores frequentaram para o seu contexto profissional?

1	2	3	4
<input type="checkbox"/> Inútil	<input type="checkbox"/> Pouco útil	<input type="checkbox"/> Útil	<input type="checkbox"/> Muito útil

3. Estaria interessado em frequentar outras formações ministradas pela Kmed Europa?

Sim <input type="checkbox"/>
Não <input type="checkbox"/>

- 3.1. Se sim, indique em que temáticas

4. Em suma, que avaliação faz?

	1 <i>Insuficiente</i>	2 <i>Suficiente</i>	3 <i>Bom</i>	4 <i>Muito Bom</i>	N/A
Da ação de formação frequentada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das aprendizagens realizadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dos aspetos logísticos relacionados com a formação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do trabalho realizado pela Kmed Europa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Observações

Fonte: Kmed Europa (2017)

Anexo 5 –Indicadores de Avaliação da Ação pelos Formadores na Modalidade Presencial

1.	Organização da Ação
A.	Duração da ação de formação
B.	Horário da ação de formação
C.	Instalações da ação de formação
D.	Equipamentos informáticos / audiovisuais
E.	Documentação distribuída na ação de formação

2.	Programa e Meios Pedagógicos
A.	Recursos didáticos
B.	Adequação dos conteúdos aos objetivos propostos
C.	Adequação da duração dos módulos v/s objetivos

3.	Grupo de Formandos
A.	Interesse demonstrado pelos assuntos
B.	Participação
C.	Compreensão dos conteúdos
D.	Aquisição conhecimentos / competências
E.	Pontualidade
F.	Relacionamento

Fonte: Kmed Europa (2016)

Anexo 6 – Questionário de Avaliação da Ação na modalidade E-Learning

Questionário de Avaliação de Satisfação da Formação E- Learning

Este questionário tem como objetivo avaliar a satisfação dos participantes relativamente à formação de *E-Learning* realizados pela Kmed Europa. A sua opinião é de extrema importância para nós uma vez que nos irá fornecer dados úteis para melhorar futuras ações de formação. A confidencialidade das respostas e o anonimato estão assegurados e os dados recolhidos serão utilizados apenas para os fins indicados.

Para cada uma das questões seguintes, selecione a que mais se adequa à sua opinião.

(1 – Insuficiente; 2 Suficiente; 3- Bom ; 4-Muito Bom)

ACÇÃO DE FORMAÇÃO E-LEARNING

1. Conteúdos programáticos apresentados de forma lógica
2. Conteúdos programáticos de fácil compreensão
3. Conteúdos programáticos adequados à sua prática profissional
4. Materiais de apoio à formação adequados
5. Cumprimento dos objetivos propostos

1	2	3	4

ORGANIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO DA ACÇÃO DE FORMAÇÃO E-LEARNING

1. Acesso e utilização da plataforma
2. Aspeto gráfico da plataforma *careview*
3. Clareza e entendimento dos recursos de apoio à plataforma
careview
4. Resolução de dúvidas e problemas

1	2	3	4

SATISFAÇÃO E QUALIDADE FORMAÇÃO *E-LEARNING*

1. Globalmente considera que esta modalidade ação de formação (*E-Learning*) foi adequada
2. Faça a apreciação global do funcionamento da ação que acaba de frequentar

1	2	3	4

Fonte: Kmed Europa (2017)

Anexo 7 - Guião da Entrevista

Departamento de Qualidade da Kmed Europa

Nome:

Cargo:

- Quais os principais impactos dos requisitos para a certificação pela DGERT na Qualidade formativa da Kmed e nos seus procedimentos?
- Quais são os instrumentos utilizados para medir o desempenho do departamento da formação no que concerne à garantia da Qualidade do mesmo?
- Quais foram, do seu ponto de vista, os requisitos da DGERT cuja implementação foi mais difícil?
- Quais são os procedimentos levados a cabo pelo Departamento de Qualidade no sentido de conduzir a uma melhoria contínua do serviço de formação prestado?
- Para além da certificação da DGERT, existe mais alguma medida adotada na Kmed Europa no sentido de garantir a prestação de formações de Qualidade?
- No que concerne à evolução das reclamações relativamente ao Departamento da Formação, considera ter existido alguma diferença na evolução das mesmas, derivada da obtenção da certificação?

Anexo 8 - Guião da Entrevista

Departamento de Formação da Kmed Europa

Nome:

Cargo:

- Quais os principais impactos dos requisitos para a certificação pela DGERT na Qualidade formativa da Kmed e nos seus procedimentos?
- Quais são os instrumentos utilizados para medir o desempenho do departamento da formação no que concerne à garantia da Qualidade do mesmo?
- Quais as principais motivações da Kmed Europa para que no ano de 2014 tenha tomado a decisão de disponibilizar um serviço de formação *E-Learning*?
- De que forma a Kmed Europa garante o correto acompanhamento dos formandos durante todo o processo de aprendizagem? Que tipo de instrumentos são disponibilizados aos formandos?
- É possível ao cliente adequar a oferta formativa às necessidades dos seus colaboradores?
- Foram efetuadas algumas melhorias ao processo de formação e decorrente da análise feita aos inquéritos de satisfação colocados aos clientes?
- Qual a maior dificuldade no planeamento e execução da atividade formativa no que concerne à satisfação do cliente?
- Qual é, na sua opinião, o fator que influencia mais fortemente a satisfação e a aprendizagem dos formandos?

Anexo 9 - Guião da Entrevista

Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho

Nome:

Cargo:

- Quais são as principais vantagens do ponto de vista da entidade formadora da obtenção da certificação?
- Os teóricos da Qualidade dos serviços afirmam, na sua maioria, que a Qualidade de um serviço pode ser definida como o nível em que uma experiência vai de acordo com as necessidades ou expectativas do cliente e que assim sendo, a satisfação dos mesmos é determinante do nível de Qualidade do serviço. Concorda? Qual o peso da satisfação dos clientes para a manutenção da certificação de uma entidade formadora?
- Na sua opinião, a possibilidade de adequar a oferta formativa às individualidades e necessidades do cliente pode influenciar a Qualidade da formação e os seus resultados?
- Qual a taxa de resposta que de acordo com os critérios da DGERT para os questionários pós formação é representativa dos formandos de uma entidade formadora?
- Quais são na sua opinião, as maiores dificuldades sentidas pelas entidades formadoras na manutenção de um serviço formativo de Qualidade?
- Qual a taxa de resposta que, de acordo com os critérios da DGERT, para os questionários pós-formação, é representativa da amostra dos formandos de uma entidade?
- Quais são, na sua opinião, as maiores dificuldades sentidas pelas entidades formadoras na manutenção de um serviço formativo de Qualidade?
- Em que consiste, de acordo com o Referencial de Qualidade, a avaliação incidente no

acompanhamento do processo formativo? De que forma esta avaliação difere da avaliação das aprendizagens?

- A análise de indicadores como o volume formativo, o índice de satisfação dos formandos, a satisfação dos formadores e os inquéritos pós formação podem servir de base para avaliar a Qualidade de um serviço formativo?